

心肌炎当感冒治 患者不幸去世

普陀区医调委启动专家咨询程序,厘清责任化解医患纠纷

□法治报记者 王建慧
通讯员 董宪民

刘某某咳嗽 5-6 天,痰中带鲜血。一天当中,分别于上午和晚上两次去某医院就诊,一系列治疗前后不到 24 小时,院方还是宣布,刘某某经抢救无效死亡。死者家属认为,院方对病情判断有误,延误了抢救治疗,提出高额索赔。

普陀区医调委调解员及时启动专家咨询程序,对死亡原因做出正确诊断,然后耐心劝说双方,终于将赔偿金额定格在双方能够接受的范围内,化解了医患纠纷。

【事件】

患者咳嗽中带血就诊
不到24小时不幸去世

26 岁的患者刘某某“咳嗽 5-6 天、黄痰中带鲜血、无发热”,于今年 2 月 9 日 10:14 至上海市某医院急诊,胸部 CT“两下肺炎症”,诊断为“支气管炎”,医生给予静脉输液抗感染治疗;17:07 检查情况是:体温 38℃,血压 140/70mmHg,心率 90 次/分,气平、未诉胸闷胸痛,双肺呼吸音粗,未及湿啰音,医方给予配感冒药、嘱次日复诊后让其回家。

当天 21:52 患者再次来院挂急诊,面色苍白,双肺满布湿啰音;22:00 初步诊断“肺炎、呼吸衰竭”;22:18 意识丧失、呼吸停止,2 月 10 日 0:25 经抢救无效宣布临床死亡。

刘某某离世后,其妻孟某某伤心欲绝,但囿于老家的风俗习惯,她只能当一名孝敬公婆的贤惠媳妇,不能抛头露面去维护自家的合法权益。刘某某的父母老刘夫妇不满 50 岁,既要承受白发人送黑发人的丧子之痛,还要义不容辞地承担起维权的重任。

几番交涉后,医院建议先做尸检,查清刘某某的死因后再谈赔偿事宜,老刘夫妇接受了建议。

2018 年 2 月,某大学上海医学院出具“病理解剖诊断”,刘某某的死因是重度感染性心肌炎。老刘夫妇认为:医方疏于观察、漏诊,误将心肌炎当感冒治,从而延误治疗、抢救并最终导致患者死亡,要求医方承担责任并给予经济赔偿人民币 258 万元。因患方索赔金额超过 3 万元,院方建议通过医调委解决纠纷。



刘欣楠 制图

【调解】

启动“专家咨询”程序
对死亡原因做出诊断

今年 3 月 23 日,老刘夫妇来到医调委求助,调解员接待了他们。在仔细倾听他们的叙述、查看相关资料后告诉他们,虽然尸检报告对刘某某的死亡原因做出了明确诊断,但对其死亡与医方有无因果关系? 责任程度没有界定。

调解员认为依据《上海市医患纠纷预防与调解办法》第 31 条、第 32 条之规定,应当启动专家咨询程序,并将专家意见作为调解的参考意见。老刘夫妇表示接受。

4 月 17 日,专家咨询会在医调委举行。首先,调解员向 3 位专家介绍了案情;接着专家们仔细查阅了病史,再分别见面双方当事人,进一步了解情况;最后专家经分析研判后,出具了《咨询意见书》:经尸检证实患者的死因为急性重度感染

性心肌炎,该病本身预后凶险,有极高死亡率。同时认为院方存在下列过错:一是患者第一次就诊时,院方在处置上未按常规作心电图、血常规检查,导致诊断不明;二是患者第二次就诊时,符合典型急性左心衰的表现,但院方未予以重视和及时处理。为此,医院应承担次要责任。医患双方均表示尊重和接受专家意见,但老刘夫妇认为按 30%赔偿太少了。

调解员耐心劝说双方
为患方多争取 6 万元

调解员了解到,《上海市人身损害赔偿标准》有两种计算方法。刘某某的赔偿款若按城镇居民计算可赔 50 万元,而按农村居民计算仅 23 万元,两者相差一倍多。

调解员从大量的案例中,梳理出可以证明当事人为城镇居民身份的证据及办理途径。然而,刘某某虽然 16 岁就来沪谋生,孩子也出生在上海医院,却从未到公安机关办理

过暂住证;虽然能够提供住房租赁合同,却没支付房租的银行流水;虽然在亲戚所办的非正规企业从事运输工作,却没领取工资和纳税的记录。老刘夫妇无奈表示只能放弃。

调解员耐心劝说患方,从动之以情、晓之以理,到讲医学、释法规,使老刘夫妇的索赔诉求从 258 万元降至 35 万元。然后调解员又做院方工作:希望院方换位思考,设身处地考虑患者的实际困难,人性化处理。

经过调解员的不懈努力,最终将赔偿金额定格在双方能够接受的范围内,调解员还为患方多争取到 6 万元,老刘夫妇表示接受。

根据《人民调解法》《侵权责任法》等法律、法规的规定,双方当事人本着互谅互让、平等自愿的原则,签署了调解协议书。

【点评】

放大情阐述理守住法
有效化解了医患矛盾

本案中,某大学上海医学院出具“病理解剖诊断”,刘某某的死因是“重度感染性心肌炎”。调解员认为,虽然尸检报告对刘某某的死亡原因做出了明确诊断,但对其死亡与院方有无因果关系,责任程度没有界定。

依据《上海市医患纠纷预防与调解办法》之有关规定,调解员及时启动专家咨询程序。根据专家出具的《咨询意见书》,认定医院应承担次要责任。患方虽然表示尊重专家的意见,但又难以接受 30%的赔偿额。对此,调解员及时从“放大情、阐述理、守住法”的角度出发,耐心细致地做医患双方的工作,使双方的诉求不断接近并最终达成协议,及时履行,有效化解医患矛盾,做到案结事了。

男子洗澡溺死浴室 补偿款谈崩起纠纷

宝山淞南司法所调解员多方走访,还原事实促成和解

□见习记者 王川

家中的“顶梁柱”突然在浴室死亡,让本不富裕的家庭雪上加霜。由于得不到想要的赔偿,死者家属情绪激动,召集亲友找涉事浴室索赔,双方各有说辞,互不相让,让事情变得更加紧张激烈。

宝山区淞南镇政府要求淞南司法所双方当事人搭建沟通协商平台,全力妥善化解矛盾纠纷。调解员多方走访还原事实,用“尊重”促成和解。

【事件】

男子溺死浴室
家属集体索赔

今年年初,外地来沪人员刘某在宝山区淞南镇的一家浴室溺水死亡。刘某是家里的顶梁柱,上有 80 多岁的老父亲,下有 5 个子女,其中 3 个儿子还未成年,他的死亡对这个本就不富裕的家庭带来巨大打击。

事发后,刘某的爱人黄某找到涉事的浴室,讨要说法以及死亡赔偿金。但首次谈判不欢而散。

3 月 23 日下午,在派出所民警的陪同下,死者家属黄某如约来到了淞南司法所。淞南司法所所长、淞南镇人民调解委员会主任孙玉梅接待了他们。

在交谈中,死者家属表达了对刘某死亡的疑虑和浴室处理态度的不满。他们称,事发后第二天,曾拨打浴室电话却无人接听,这是浴室在故意逃避责任,在事后的谈判中,浴室方闪烁其词没有诚意。

家属坚称,死者在澡堂水池里挣扎时,浴室工作人员不在身边,没有尽到及时发现抢救的义务,要求

浴室承担丧葬费、三位老人的赡养费和三个未成年孩子的抚养费共计 28 万元。

【调解】

双方各执一词
调解陷入僵局

在调解中,孙玉梅代表淞南镇党委政府对刘某的突然去世表示哀悼,对家属表示同情和慰问。调解员的尊重、理解打动了家属,他们表示听从调解员的劝导,把死者 80 多岁的老父亲送回老家,并疏散其他亲友,配合调解。

为了解浴室方的态度,孙玉梅又单独约见了浴室老板鲍某。他表示自己刚刚承租这个场所开设浴室,并不盈利,更不想遇到这样的事情。鲍某强调,在死者出事时,工作人员及时拨打了 110、120,浴室已经尽到了安全保障义务。死者家属来沪后,浴室还承担了所有的吃饭住宿等开销。鲍某只同意对家属给予 10 万元的人道主义补偿。

经多方走访调查,调解员认为,浴室应当为死者死亡承担过错责任。但由于没有尸检结论,对于浴室究竟承担多少责任,赔偿多少

金额,双方没有统一的意见。

一方面,调解员再次与家属谈话,劝说他们放弃不切实际、没有法律依据的要求,帮助他们分析各种解决纠纷途径的利弊得失,愿意为他们提供法律帮助。另一方面,调解员又分别和相关部门一起走访浴室的房东,晓之以情,告之以法,希望他们配合做好浴室老板思想工作,争取达成统一意见。

在各方努力下,家属最终同意在可行的范围内作出补偿。浴室老板鲍某也表示同意,双方签署了和解协议。

【点评】

调解死亡纠纷
考验综合素质

调解死亡纠纷,是对调解员综合素质的考验,其中既考验调解员能否在最短时间内查明事实真相;又考验调解员能否熟练掌握纠纷涉及的法律法规,既要求调解员有条不紊地按顺序、分步骤推动调解进度,又要求调解员在调解中要表达清晰,语言诚恳。

◆尊重事实
在调解工作中,如果没有事实

真相,即使做再多的说服劝导工作,都不能取得双方的信服。

在这个纠纷中,调解员特别关注争议焦点疑点,并且多方走访逐一求证,力图最大限度地还原事实真相,为接下来的调解打下坚实的基础。

◆尊重法律

以事实为依据,以法律为准绳,是调解的基础和关键。本案属于人身损害赔偿纠纷,但到底浴室应该承担多少责任以及相应的赔偿金额,在没有尸检结论的情况下难以判断。

为此,调解员咨询淞南法庭,通过对死者的年龄、职业、身份以及家庭成员等情况的综合分析,结合浴室未尽到合理安全保障义务,基本判断出在法律允许的范围内的死亡赔偿金额。

◆尊重当事人

当事人是协议的谈判者,接受者和履行者。当得知死者家属对处于病危的母亲隐瞒了实情,无法获得母亲的书面委托时,调解员劝说和引导双方当事人选择和解,既达到了解决纠纷的目的,又避免家人受到伤害和打击,赢得了家属的信任和感激。